emab S.A E.S.P.

**3100-2026-10-4312**

Bucaramanga, 22 de octubre del 2026

Señor (a):
**ANONIMO**
Bucaramanga

Asunto: Respuesta petición / cultura ciudadana
Radicado: PQR E2026006334 del 15/10/2026

Cordial Saludo,

Para nosotros es muy importante atender sus peticiones, quejas, recursos y/o solicitudes. Le agradecemos por comunicarse y le reiteramos nuestro compromiso por día a día mejorar en todas las actividades que desarrollamos en el marco de la prestación del servicio público domiciliario de aseo.

En respuesta a su petición, hemos procedido a revisar nuestra prestación del servicio en el componente de recolección a nuestros usuarios en el barrio Betania, el cual se ha venido realizando con normalidad en el horario estipulado, Dicha prestación que satisface la obligación contenida en el articulo 2.3.2.2.2.3.32. del Decreto 1077 del 2015 expedido por el presidente de la Republica.

> *"ARTÍCULO 2.3.2.2.2.3.32. Frecuencias de recolección. La frecuencia de recolección dependerá de la naturaleza y cantidad de generación de residuos, de los programas de aprovechamiento de la zona, cuando haya lugar a ello, y características del clima, entre otros. En el caso de servicios a grandes generadores, la frecuencia dependerá de las cantidades y características de la producción.*
>
> *Parágrafo. La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de* ***dos (2) veces por semana".***

Es significativo aclarar que la indisciplina y la falta de cultura ciudadana generan situaciones como las que describe en su escrito, motivo por el que consideramos de suma importancia recordarle que son los ciudadanos quienes tienen el deber de hacer una correcta presentación de los residuos sólidos generados, actividad que debe ceñirse fundamentalmente a lo dispuesto en el Decreto 1077 del 2015 expedido por el Presidente de la República y demás normas concordantes para lo cual deben:

1. Almacenar y presentar los residuos sólidos, de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto 1077 del 2015 y en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos.
2. Realizar la separación de residuos en la fuente, tal como lo establece el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos.
3. Presentar los residuos sólidos para la recolección en recipientes retornables o desechables, de acuerdo con lo establecido en el PGIRS de forma tal que facilite la actividad de recolección por parte del prestador. Preferiblemente la presentación de los residuos para recolección se realizará en recipientes retornables.
4. Almacenar en los recipientes la cantidad de residuos, tanto en volumen como en peso, acorde con la tecnología utilizada para su recolección.
5. Ubicar los residuos sólidos en los sitios determinados para su presentación, con una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a la recolección de acuerdo con las frecuencias y horarios establecidos por el prestador.

Superservicios VIGILADO

6. Almacenar y presentar los residuos sólidos provenientes del barrido de andenes, de manera conjunta con los residuos sólidos originados en el domicilio.

7. Presentar los residuos en área pública, salvo condiciones pactadas con el usuario cuando existan condiciones técnicas y operativas de acceso a las unidades de almacenamiento o sitio de presentación acordado.

Ahora bien, si dicha presentación no se realiza conforme el ordenamiento dispone, la Empresa de Aseo de Bucaramanga no tiene facultades para llamar la atención o tramitar procedimientos sancionatorios contra aquellos ciudadanos que cometen dichas conductas inapropiadas, motivo por el que no somos competentes para identificar infractores y sancionarlos. Sin embargo, tenga en cuenta que la Ley 1801 del 2016 "*Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia* " ha prescrito todo un trámite sancionador para ciudadanos que cometen dichos comportamientos inadecuados. Las autoridades policivas del municipio son quienes deben adelantar los tramites sancionatorios a que haya lugar.

En ese sentido, la solución a la problemática expuesta no se encuentra bajo responsabilidad de esta prestadora, motivo por el que respetuosamente lo invitamos a poner al tanto a las autoridades competentes para las sanciones por posibles violaciones a la Ley.

Con lo anterior damos por atendida su petición. Tenga en cuenta que contra esta decisión no procede ningún recurso, en el entendido de que según el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, solo proceden recursos contra ciertas decisiones, siendo que la suya no se encuentra inmensa en ninguna de las causales que la norma relaciona.

Atentamente,

**SANDRA MILENA ZHER SANDOVAL**
Profesional Servicio de Información Atención al Usuario.

*Proyectó: Liliana Marcela Guerrero Moreno – Auxiliar Administrativo EMAB S.A. ESP.*